



Le 4 juillet 2011

Communiqué de presse

Le 18 juillet, Bouygues Telecom lance la téléphonie mobile 2.0



Plus simple, plus directe, plus communautaire, beaucoup moins chère... pour la génération internet.

B&YOU (prononcer « [bi] and you ») part d'une idée simple : aujourd'hui, avec le développement croissant d'Internet, de nouveaux utilisateurs sont apparus :

- ils savent tout faire tout seuls (ou presque tout) ;
- ils se tournent d'abord et quasi exclusivement vers la communauté quand ils ont des questions ;
- ils ne se considèrent pas comme des « abonnés », mais comme des utilisateurs d'un service et veulent donc garder leur liberté à tout moment ;
- les smartphones ont transformé leur téléphone mobile en un PC au creux de leur main.

Pour eux, Bouygues Telecom a imaginé un concept : B&YOU

- tout est faisable sur Internet : l'inscription, tous les actes quotidiens... y compris la résiliation !
- si un utilisateur a une question, c'est la communauté qui lui répond ;
- tous les forfaits sont sans engagement ;
- ce sont les utilisateurs qui construisent B&YOU par leurs suggestions !



Quoi ? Comment ? Pour qui ?

Les offres

Dès le **18 juillet**, B&YOU proposera **deux forfaits**¹, **SANS ENGAGEMENT**, commercialisés exclusivement sur le site www.b-and-you.fr :

- appels (VOIP incluse) / SMS / MMS et Wi-Fi illimités 24h/24 : **24,90€/ mois** ;
- appels (VOIP incluse) / SMS / MMS et Wi-Fi illimités + internet 3G+² : **36,90€/ mois** ;
- B&YOU proposera aussi des téléphones, y compris les derniers smartphones. **Le coût du téléphone pour le client sera équivalent à son prix de revient pour Bouygues Telecom** ;
- au cours du second semestre, B&YOU continuera à développer ses solutions, notamment en ce qui concerne l'acquisition de téléphones :
 - Paiement en 3 fois sans frais
 - Téléphones d'occasion

Le modèle

B&YOU a développé un modèle original :

- **l'intégralité des actes clients se fait en ligne**, sur le site de l'opérateur : souscription, visualisation de la consommation, déclaration de perte ou vol... y compris résiliation ;
- avec B&YOU, **l'utilisateur peut conserver son téléphone précédent** ou en acheter un nouveau dont le coût est équivalent au prix de revient pour Bouygues Telecom ;
- les livraisons et retours de matériels se font par voie postale, puis prochainement via des points relais ;
- lorsque l'utilisateur déclarera une panne de son téléphone, il aura la possibilité de **se faire prêter un mobile** du même système d'exploitation (Android, Apple OS ou Blackberry) s'il le souhaite (*service disponible au second semestre*) ;
- B&YOU privilégiera les échanges par email avec ses clients. **Les utilisateurs pourront s'appuyer sur le principe d'entraide communautaire** ;
- les contributeurs de B&YOU se verront attribuer des points qui permettront :
 - o à chaque utilisateur de B&YOU, de mesurer si la réponse à sa question provient d'un néophyte ou d'un utilisateur expérimenté (cf principe des niveaux dans les jeux vidéo en ligne),
 - o d'accéder à certains privilèges, pouvant aller jusqu'à être sélectionné pour la prochaine campagne de communication de B&YOU, être invité à une réflexion sur l'évolution de B&YOU et même se voir proposer en priorité les offres d'emploi de B&YOU.

L'ensemble des conditions d'utilisation et des services fournis sera présenté **de façon claire et exhaustive** lors de la souscription, et les campagnes de communication insisteront sur le degré d'autonomie requis de la part des utilisateurs.

¹ Forfait 24/24 & Forfait 24/24 & Internet 3G+ : SIM 1€. Internet mobile (hors usages modem, peer-to-peer et newsgroup). Communications métropolitaines (hors n^{os} courts et spéciaux). Illimités à usage privé entre 2 individus (hors appels émis à partir d'un 6^{ème} téléphone – ou vers plus de 129 correspondants différents dans le mois : facturés hors forfait). Voir conditions sur b-and-you.fr.

² Internet mobile : enveloppe de 500 Mo, 0,05 €/ Mo au-delà, sans réduction de débit.

Pour qui ?

B&YOU s'adresse uniquement aux utilisateurs de la génération internet, habitués à aller chercher en ligne des solutions à leurs questions, à échanger sur des forums, capables de paramétrer leur smartphone presque aussi rapidement qu'un professionnel, capables en un mot de maîtriser et de s'approprier réellement les technologies qu'ils utilisent.

Communauté d'utilisateurs

L'entraide communautaire est un pilier essentiel du modèle B&YOU.

Le site web B&YOU fournit aux utilisateurs une interface de contrôle ergonomique, ainsi que des espaces collaboratifs destinés à faciliter l'entraide et animer la communauté. Il a été conçu pour permettre aux utilisateurs d'échanger leurs astuces, de soumettre leurs problèmes et de conseiller les autres. Un « community manager » intervient également afin d'apporter un éclairage complémentaire et de structurer la base de connaissances.

Un espace a également été aménagé spécifiquement pour permettre aux utilisateurs d'apporter suggestions et conseils afin de contribuer à l'amélioration de B&YOU et de ses offres : les utilisateurs proposent des idées sur lesquelles tout le monde peut voter (rubrique 'Vos idées'). Les plus appréciées seront développées.

B&YOU discute au quotidien avec les utilisateurs, via Facebook, Twitter, le blog et le forum de la marque.

A propos de Bouygues Telecom

Créée en 1994, Bouygues Telecom compte 11 191 000 clients Mobile et 1 million de clients Haut Débit Fixe. L'entreprise s'engage à en faire plus chaque jour pour ses clients en téléphonie mobile, téléphonie fixe, TV et Internet : 9 200 collaborateurs imaginent des solutions adaptées à l'évolution de leurs besoins et les accompagnent au quotidien.

Créatrice du forfait Mobile en 1996, Bouygues Telecom lance les premières offres illimitées avec Millennium en 1999 et neo en 2006.

En 2008, l'entreprise acquiert son propre réseau Fixe et devient fournisseur d'accès Internet (FAI) avec la Bbox.

2009 est marquée par l'invention d'ideo les Tout-en-un la première offre quadruple play du marché.

En 2010, Bouygues Telecom lance Bbox fibre, son offre Très Haut Débit, et décide d'investir dans la Fibre en Zones très denses.

Son réseau Mobile couvre 99% de la population. L'Internet mobile est accessible grâce au réseau 3G+ qui couvre lui 85% de la population.

Seul opérateur à détenir, pour l'ensemble de ses activités Grand Public (Mobile et Fixe), la certification « NF Service Centre de Relation Client » délivrée par AFNOR Certification, l'entreprise est également élue en 2011 n°1 de la relation client en téléphonie mobile (pour la cinquième année consécutive) et, cette année aussi, en téléphonie fixe*. Bouygues Telecom offre une présence de qualité auprès de ses clients grâce à ses conseillers de clientèle, son réseau de distribution de 630 magasins Club Bouygues Telecom et le site Internet disponible 7j/7 et 24h/24.

* Podium de la Relation Client BearingPoint-TNS Sofres (avril 2011)

www.bouyguetelecom.fr

A propos de B&YOU

Lancée en juillet 2011 sur une idée de Bouygues Telecom, B&YOU invente la téléphonie mobile 2.0 pour répondre aux usages de la génération internet : la souscription, ainsi que tous les actes clients, s'effectuent exclusivement en ligne. Le site web B&YOU fournit une interface de contrôle ergonomique, ainsi que des espaces collaboratifs destinés à faciliter l'entraide et animer la communauté. A travers leurs suggestions, les utilisateurs contribuent directement à l'amélioration de B&YOU et de ses offres.

www.b-and-you.fr

Contact presse :

(01) 39 45 39 96 / presse@bouyguetelecom.fr